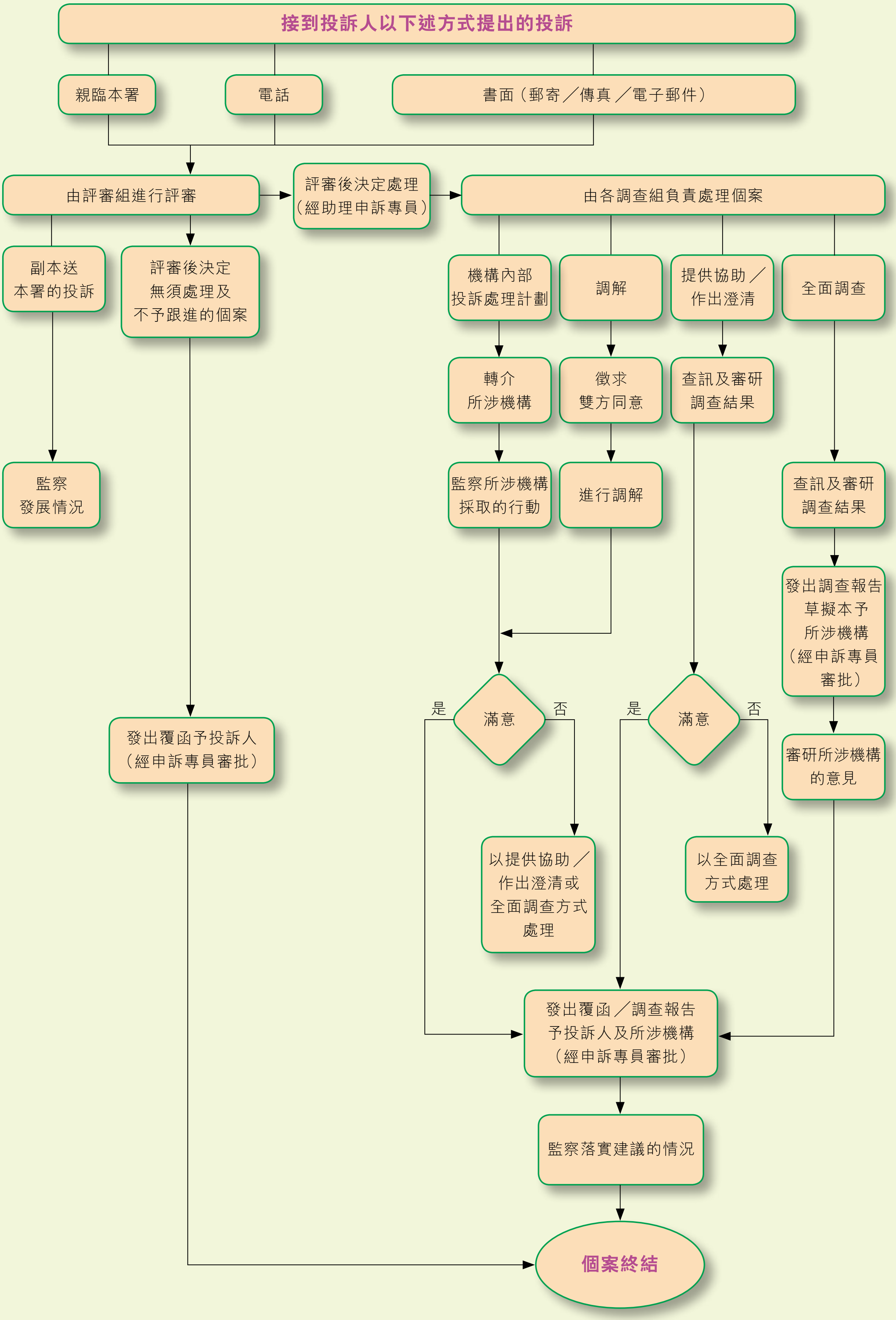
附件 9

處理投訴流程圖



接到投訴人以下述方式提出的投訴
親臨本署
電話
書面（郵寄／傳真／電子郵件）
由評審組進行評審
評審後決定處理（經助理申訴專員）
由各調查組負責處理個案
副本送本署的投訴
評審後決定無須處理及不予跟進的個案
機構內部投訴處理計劃
調解
提供協助／作出澄清
全面調查
轉介所涉機構
徵求雙方同意
查訊及審研調查結果
監察發展情況
監察所涉機構採取的行動
進行調解
查訊及審研調查結果
發出調查報告草擬本予所涉機構（經申訴專員審批）
是
滿意
否
是
滿意
否
發出覆函予投訴人（經申訴專員審批）
審研所涉機構的意見
以提供協助／作出澄清或全面調查方式處理
以全面調查方式處理
發出覆函／調查報告予投訴人及所涉機構（經申訴專員審批）
監察落實建議的情況
個案終結